

# RED connect - Ursachen für Verbindungsprobleme

Wir werden häufig gebeten, die Verbindungsqualität bei RED connect zu verbessern.

Kurz gesagt: Wir haben darauf leider keinen Einfluss. RED connect baut eine direkte Verbindung zwischen Ihnen und Ihrem Gesprächspartner auf, damit diese sicher verschlüsselt ist.

Niemand anderes nimmt an dem Gespräch teil, auch nicht RED - unsere Arbeit besteht nur darin die Verbindung herzustellen, beim Gespräch selbst sind wir nicht dabei.

Wir möchten Ihnen aber trotzdem helfen, eine möglichst gute Gesprächsqualität zu haben.

Problemquelle	Mögliche Ursache	Empfehlung
<b>Mikrofon &amp; Kamera</b>	Sie haben keine Verbindung zur Kamera oder Mikrofon?	Auf <a href="#">dieser Seite</a> haben wir verschiedene Lösungswege zusammengestellt.
	Ihre Kamera und Mikrofon müssen erst freigegeben werden?	Auf <a href="#">dieser Seite</a> haben wir verschiedene Lösungswege zusammengestellt.
<b>Verbindung</b>	Verbindung zwischen den Teilnehmern kommt nicht zustande.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Blockierungen durch eine Firewall. <a href="#">Hilfe bei Verbindungsprobleme durch Firewall und Proxy</a></li></ul>
<b>Durchsatz</b>	Durchsatz der Internetverbindung ist zu schwach.	<p>Wir empfehlen bei einer Videokonferenz mit</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 2 Teilnehmern einen Durchsatz von 2 MBit/s.</li><li>• 5 Teilnehmern einen Durchsatz von 8 MBit/s.</li></ul> <p>Sie können Ihre <a href="#">Internetgeschwindigkeit hier testen</a>. Klicken Sie anschließend auf die blaue Schaltfläche um den Test zu starten.</p>

Wenn das Testergebnis positiv ausgefallen ist, Sie aber trotzdem Verbindungsprobleme haben, können Sie folgendes überprüfen, um Ihre Verbindung zu verbessern:

Problem	Mögliche Ursache	Empfehlung
<b>1. Verbindung bricht häufig ab, auch mitten im Gespräch</b>	Frequenzband ausgelastet	<ul style="list-style-type: none"><li>• WLAN ausschalten und neu starten.</li><li>• Funkkanal im Router wechseln</li><li>• LAN Kabel verwenden</li></ul>
	Internet Bandbreite zu schwach	<p>Wir empfehlen bei einer Videokonferenz mit</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 2 Teilnehmern eine Bandbreite von 2 MBit/s.</li><li>• 5 Teilnehmern eine Bandbreite von 8 MBit/s.</li></ul> <p>Sie können Ihre <a href="#">Internetgeschwindigkeit hier testen</a>. Klicken Sie anschließend auf die blaue Schaltfläche um den Test zu starten.</p>
	Netzwerklast	Beenden Sie ggf. andere Programme, die ebenfalls Internet benötigen.
	Schwaches WLAN	<ul style="list-style-type: none"><li>• Einen zentralen Router-Standort finden.</li><li>• Potentielle Störquellen entfernen (z.B. Schränke oder andere Gegenstände).</li><li>• Router-Firmware aktualisieren.</li><li>• Maximale Signalstärke einstellen.</li><li>• Den neuesten, vom Router unterstützen WLAN-Standard wählen.</li><li>• Das 5 GHz-Frequenzband verwenden.</li><li>• Einen WLAN Repeater nutzen.</li><li>• LAN Kabel verwenden</li></ul>

<b>2. Verbindung kommt nicht zustande</b>	Gast WLAN	Bitte überprüfen Sie, ob Sie sich in einem Gast WLAN befinden. Bei Gast Anschlüssen kann es durchaus vorkommen, dass diese eingeschränkte Zugriffsrechte haben.
	Blockierungen durch eine Firewall	<a href="#">Hilfe bei Verbindungsprobleme durch Firewall und Proxy</a>